

Zpětná vazba

Vedení je komunikování. Komunikace je úspěšná, pokud jí příjemce zprávy rozuměl, jak byla vysílána. Protože se tento proces často pokazí, je velmi důležité mít dobré komunikační dovednosti jako mentor. Zpětná vazba je jedním z klíčových kompetencí.

1. TEORIE

I-message má za cíl objasnit záměry, myšlenky, zkušenosti, pocity a dojmy odesílatele a tím šanci snížit nedorozumění v naší komunikaci.

I-message může obsahovat následující prvky:

Použitím I-message necháte zodpovědnost za problém, tam kam patří, obzvláště ti, kteří mají problém s určitým chováním nebo konkrétní situací. Dáte najevo, že máte problém, aniž byste za tento problém obviňovali ostatní. Tímto způsobem zvýšíte šance, že druhá osoba poslouchá vaše poselství namísto přímého vstupu do obrany. Po I-message nemůže následovat popření. Druhý nemůže popřít vaše pocity nebo vaše zkušenosti. Jediná věc, která se může stát je, že vám druhá osoba pošle další zprávu.

Existují různé drhy I-message a různé způsoby zpětné vazby - konstruktivní zpětná vazba a pozitivní zpětná vazba.

Začněte s 'Já'

- Uveďte chování, se kterým máte potíže (příklady, konkrétní fakta, ..)
- Identifikujte své pocity
- Specifikujte jakékoliv vysvětlení o vašem pocitu
- Definujte, co očekáváte od ostatních / přání nebo hledání řešení společně

(Hledání společného řešení může fungovat lépe)

TIPY:

- **Vytvořte atmosféru bezpečnosti**
- **Popište pozorované chování:** Říkání někomu, že "dělá dobrou (nebo špatnou) práci" ve skutečnosti neposkytuje vůbec žádné informace, a proto je to zbytečné plýtvání času. Musíte konkrétně vysvětlit to, co chcete změnit v chování dané osoby

Takže oznamte pozorování, ne interpretace. Pozorování je to, co vidíte; interpretace je vaše analýza nebo názor na to, co vidíte. Řekněte, čeho jste si všimli, ne to, o čem přemýšlíte a nahlaste chování, kterého si všimnete na konkrétní úrovni namísto charakterizace chování. Pozorování mají mnohem věcnější a neposuzující aspekt než interpretace.

- **I-message:** Jsou horší věci než říkat, "Lidé mi říkají, že jste ..." První logickou reakcí je bránit se a zeptat se, kdo říkal ty hrozné věci o mně? Je to spravedlivá otázka. Bez vědomí toho, kdo poskytl informace, nemáte žádný kontext, a bez kontextu nemůžete říct příběh z vašeho pohledu. Počínaje já a věci, které jste pozorovali, dělají zprávu lepší.
- **Buďte specifičtí a konkrétní:** lidé obecně lépe reagují na konkrétní, pozitivní směr. Vyhýbejte se tomu, abyste říkali věci jako: "Musíte být na konferencích hovornější." To je příliš dvojnásobné a může být interpretováno mnoha osobními způsoby. Řekněte něco konkrétního a pozitivního o úkolu, který chcete splnit, jako například "Chci slyšet alespoň jedno stanovisko od vás v každém setkání, ke kterému budeme společně směřovat."
- **Zpětnou vazbu poskytujte pouze ke změně chování**
- **Zkontrolujte, zda je zpětná vazba chápána**
- **Udělejte zpětnou vazbu pravidelnou:** zpětná vazba je proces, který vyžaduje neustálou pozornost. Když je něco třeba říct, řekněte to. Lidé pak vědí, kde stojí po celou a potká je jen málo překvapení. Také problémy se nevymknou kontrole. Toto není událost, která se koná jednou za rok nebo jednou za tři měsíce. Zatímco toto může být načasování formální zpětné vazby, neformální, jednoduchá zpětná vazba by měla být předávána mnohem častěji, možná každý týden nebo dokonce každý den, v závislosti na situaci. Když budeme neformální zpětnou vazbu sdělovat pravidelně, při sdělení formální zpětné vazby by nic neočekávaného, překvapujícího nebo obzvláště obtížného nemělo být řečeno.
- **Respektujte důstojnost druhých:** podpůrná zpětná vazba má za cíl povzbudit požadované chování způsobem, který nezpůsobuje žádné zbytečné rozrušení nebo bolest. Při poskytování zpětné vazby se musíte ujistit, že vaše metoda respektuje jejich důstojnost. Kritické faktory zahrnují:
 - Čas
 - Umístění
 - Soukromí
 - Důvěrnost
 - Dostupnost podpory

Podpůrná zpětná vazba by měla být vždy založena na respektování vašich hodnot a hodnot druhé osoby.

2. MOŽNÉ CESHY (cvičení) APLIKOVÁNÍ TEORIE

Je důležité dělat cvičení na každou podkapitolu zpětné vazby. Nejprve jim můžete dát test na jejich schopnosti zpětné vazby. Dále mohou diskutovat o tom, co dělat a nedělat při zpětné vazbě. Na základě tohoto je snadnější vytvořit kontrolní seznam (skupinový nebo individuální). Dalším krokem mohou být cvičení o I-message a objektivitě. Poslední část je hraní rolí, atd. Nechte je říct své vlastní zkušenosti. Bude to usnadňovat převod mezi teorií a mentorstvím.

1. cvičení 1 (příloha 1): pozitivní zpětná vazba: poskytnutí komplimentů
2. cvičení 2 (příloha 2): Udělejte něco, co se jim nelíbí
3. cvičení 3 (dodatek 3): Hraní rolí

PŘÍLOHA 1

Komplimenty

Nechte každého člověka během tréninku pozorovat někoho jiného (dejte jim jméno předtím, než vstoupí, ...). Možná nebudou vědět, kdo je pozoruje. Můžete je nechat dávat komplimenty jako poslední cvičení tréninku. Tyto komplimenty musí být specifické, musí vyjadřovat své pocity atd. (Podle pravidel zpětné vazby).

PŘÍLOHA 2

Dělejte něco, co nemají rádi

Každý musí zapsat něco, co nemá rád (například: lidé, kteří přistupují příliš blízko, lidé, kteří křičí, ...). Jejich soused musí dělat toto specifické chování a osoba, které se toto chování nelíbí, musí poskytnout zpětnou vazbu podle pravidel zpětné vazby.

PŘÍLOHA 3

Hraní rolí

Každý musí napsat případ, ve kterém bylo obtížné poskytnout zpětnou vazbu. Osoba A je ta, kdo dává zpětnou vazbu. Osoba B je student, osoba C je pozorovatel.